

**ANALISIS PENGARUH STRESSOR PERAN
TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
MELALUI KEPUASAN KERJA**

**(Studi Pada Perawat RS. Panti Wilasa Citarum
Semarang)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
Pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun Oleh:

Jonathan Adika Widianto
NIM. 12010113120070

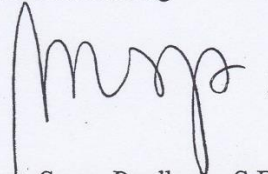
**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Jonathan Adika Widiyanto
Nomor Induk Mahasiswa : 12010113120070
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH STRESSOR PERAN
TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
MELALUI KEPUASAN KERJA**
(Studi pada Perawat RS. Panti Wilasa Citarum
Semarang)
Dosen Pembimbing : Mirwan Surya Perdhana, S.E., M.M., Ph.D.

Semarang, 16 Juli 2018

Dosen Pembimbing



Mirwan Surya Perdhana, S.E., M.M., Ph.D.)
NIP.198509252008121003

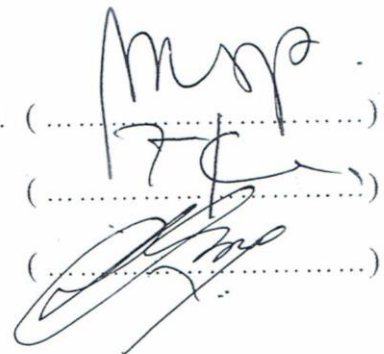
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Jonathan Adika Widiyanto
Nomor Induk Mahasiswa : 12010113120070
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH STRESSOR PERAN
TERHADAP *TURNOVER INTENTION*
MELALUI KEPUASAN KERJA**
(Studi pada Perawat RS. Panti Wilasa Citarum
Semarang)

Telah dinyatakan lulus pada tanggal, 30 Juli 2018

Tim penguji :

1. Mirwan Surya Perdhana, S.E., M.M., Ph.D. (.....)
2. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. (.....)
3. Andriyani, S.E., M.M. (.....)



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Jonathan Adika Widiyanto, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **ANALISIS PENGARUH STRESSOR PERAN TERHADAP *TURNOVER INTENTION* MELALUI KEPUASAN KERJA (Studi Pada Perawat RS. Panti Wilasa Citarum Semarang)**, adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut diatas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 16 Juli 2018

Pembuat pernyataan,

(Jonathan Adika Widiyanto)
NIM.12010113120070

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Diberkatilah orang yang mengandalkan TUHAN, yang menaruh harapannya pada TUHAN”

(Yeremia 17:7)

“God will make a way, where there seems to be no way” – Don Moen

“Sebaik-baiknya hidup, akan sangat lebih baik jika dapat hidup untuk menjadi berkat bagi orang lain”

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Bapak, Ibu, dan kakak yang tercinta

yang senantiasa mengasihi dan menyelipkan namaku di setiap doanya

ABSTRACT

Basically nursing is recognized as one of the jobs that are full of pressure, so in this case work stress becomes one of the important issues that need to be considered among nurses. Various source of stress such as role ambiguity, role conflict, role overload, and work-family conflict as some kind of stressors that generally known has an effect on the level of job satisfaction and nurses' intention to leave the hospital.

This study aims to analyze the effect of some kind of role stressors on turnover intention through job satisfaction among nurses. This study was conducted on 146 nurses at the hospital at the Panti Wilasa Citarum Semarang hospital. Furthermore all variables in this study were measured using 29 indicators. Analysis of structural equation model (SEM) was used to identify and explain the result from the relationship between each role stressors variable towards job satisfaction and turnover intention variable.

The result of this study indicate that role stressors variable such as role ambiguity, role conflict, role overload, and work-family conflict are found to have a direct negative effect on nurse job satisfaction. However, the relationship between role ambiguity and role conflict variable are both statistically found to have an insignificant negative effect on job satisfaction variable. In addition, as a mediation variable, job satisfaction was found to have a significant negative effect on turnover intention variable.

Keywords : Role Ambiguity, Role Conflict, Role Overload, Work-Family Conflict, Job Satisfaction , Turnover Intention

ABSTRAK

Pada dasarnya keperawatan diakui sebagai salah satu pekerjaan yang penuh dengan tekanan, sehingga dalam hal ini kehadiran stres kerja menjadi salah satu isu penting yang perlu dipertimbangkan di kalangan perawat. Beberapa sumber stres kerja seperti *role ambiguity*, *role conflict*, *role overload*, *work-family conflict* dinilai sebagai beberapa jenis stressor yang secara umum dapat dilihat pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan kerja perawat dan keinginan untuk meninggalkan rumah sakit.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beberapa jenis stressor peran terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja pada kalangan perawat. Penelitian ini dilakukan pada 146 perawat di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. Seluruh variabel dalam penelitian ini diukur menggunakan 29 indikator. Analisis model persamaan struktural (SEM) digunakan untuk mengidentifikasi dan menjelaskan hasil dari hubungan antara masing-masing variabel stressor kerja terhadap kepuasan kerja dan *turnover intention*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh variabel stressor seperti *role ambiguity*, *role conflict*, *role overload*, *work-family conflict* ditemukan memiliki pengaruh negatif secara langsung dengan kepuasan kerja. Akan tetapi hubungan antara variabel *role ambiguity* dan variabel *role conflict* secara statistik ditemukan memiliki pengaruh negatif tidak signifikan dengan variabel kepuasan kerja. Selain itu sebagai variabel mediasi kepuasan kerja ditemukan juga memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap variabel *turnover intention*.

Kata kunci : *Role Ambiguity*, *Role Conflict*, *Role Overload*, *Work-Family Conflict*,
Kepuasan Kerja, *Turnover Intention*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis naikkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat kasih dan anugrah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Stressor Peran terhadap *Turnover Intention* Melalui Kepuasan Kerja” (Studi pada Perawat RS Panti Wilasa Citarum Semarang). Penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada program sarjana strata satu (S1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis jurusan Manajemen di Universitas Diponegoro.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari beberapa pihak yang senantiasa memberikan dorongan, bimbingan, serta saran. Oleh sebab itu pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati dan ketulusan penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Suharnomo. S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
2. Bapak Dr. Harjum Muharam, S.E., M.E. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
3. Bapak Mirwan Surya Perdhana, S.E., M.M., P.hD., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, ilmu, bantuan, serta nasihat dan arahan selama membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Segenap dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis jurusan Manajemen yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat dan berguna bagi penulis.
5. Segenap karyawan Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah cukup banyak memberikan bantuan untuk penulis selama menjalani masa perkuliahan di kampus.
6. Direktur RS. Panti Wilasa Citarum Semarang yang terhormat beserta jajarannya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk dapat menjadikan seluruh perawat di RS Panti Wilasa Citarum Semarang sebagai objek dalam penelitian.
7. Kedua orang tuaku, Budi Raharjo Utomo dan Wiwik Mary Rahayu dan kakak tersayang Ivana Buti Widiarti yang senantiasa menasihati, mendoakan dan terus memberikan dukungan dan perhatian untuk penulis.
8. Artika Hanny Pratama yang slalu memberikan dukungan, bantuan, perhatian, dan saran serta doanya selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
9. We Never Walk Alone Squad, Aga Fajar, Miftah, Andra Miranthi, dan Sharon yang selalu memberikan motivasi serta perhatian untuk berbagi cerita dikala penulis menyelesaikan skripsi ini.
10. Keluarga GBI Mugas, dan teman-teman GBI Mugas Youth, Mas Ekles, Mbak Kristal, Verti, Bagas, Wanti, Ucok, Wilda, Bela, Putri, Yoris, Rhenaldi, dan semua teman-teman GBI Mugas Youth yang tidak bisa disebutkan satu-satu, terima kasih atas doa, semangat, dan kebersamannya.

11. Teman-teman Black Mojo dan Royal Project sebagai partner terbaik dalam mengembangkan karir bermusik di Semarang yang banyak memberikan pengalaman dan ilmu dalam bermusik serta memberikan dukungan, bantuan, doa maupun nasihat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
12. Seluruh responden yang telah memberikan waktu, dan bantuannya untuk mendukung kelancaran penyelesaian skripsi ini.
13. Teman-teman Manajemen Undip yang sangat banyak memberikan semangat dan dukungan untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satupersatu yang turut memberikan bantuan, nasehat, dukungan yang sangat bermanfaat bagi penulis.

Akhirnya penulis menyatakan bahwasannya dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari segala kekurangan, oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Penulis berharap kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Semarang, 16 Juli 2018

Penulis,

(Jonathan Adika Widianto)
NIM.12010113120070

DAFTAR ISI

	Halaman
SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II.....	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Teori Peran.....	14
2.2. <i>Turnover Intention</i>	17
2.2.1 Pengertian <i>Turnover Intention</i>	17
2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi <i>Turnover Intention</i>	18
2.2.3 Indikator <i>Turnover Intention</i>	20
2.3 Kepuasan Kerja	21
2.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja.....	21
2.3.2 Faktor-faktor Kepuasan Kerja	22
2.3.3 Dampak Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja.....	24
2.3.4 Indikator Kepuasan Kerja.....	25
2.4 Stressor Peran	26
2.4.1 Ambiguitas Peran (<i>Role Ambiguity</i>).....	29

2.4.2	Konflik Peran (<i>Role Conflict</i>)	31
2.4.3	Kelebihan Peran (<i>Role Overload</i>)	34
2.4.4	Konflik Kerja-Keluarga (<i>Work Family Conflict</i>)	37
2.5	Penelitian Terdahulu	41
2.6	Hubungan Antar Variabel	43
2.6.1	Pengaruh Ambiguitas Peran (<i>Role Ambiguity</i>) Terhadap Kepuasan Kerja	43
2.6.2	Pengaruh Konflik Peran (<i>Role Conflict</i>) Terhadap Kepuasan Kerja	45
2.6.3	Pengaruh Kelebihan Peran (<i>Role Overload</i>) Terhadap Kepuasan Kerja ...	46
2.6.4	Pengaruh Konflik Kerja-Keluarga (<i>Work-Family Conflict</i>) Terhadap Kepuasan Kerja	48
2.6.5	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Turnover Intention</i>	49
2.7	Kerangka Pemikiran Teoritis	50
BAB III	52
3.1	Jenis Penelitian	52
3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	52
3.2.1	Variabel Penelitian	52
3.2.2	Definisi Operasional	54
3.3	Populasi dan Sampel	56
3.3.2	Sampel	57
3.4	Jenis dan Sumber data	58
3.4.1	Data Primer	58
3.4.2	Data Sekunder	58
3.5	Metode Pengumpulan Data	58
3.5.1	Kuesioner	59
3.5.2	Wawancara	60
3.5.3	Studi Pustaka	60
3.6	Metode Analisis Data	61
3.6.1	Uji Structural Equation Modeling (SEM)	61
BAB IV	72
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	72
4.2	Gambaran Umum Responden	73
4.2.1	Identifikasi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	75
4.2.2	Identifikasi Berdasarkan Usia Responden	76
4.2.3	Identifikasi Berdasarkan Masa Kerja Responden	76
4.2.4	Identifikasi Berdasarkan Tingkat Pendidikan Akhir Responden	77

4.3	Analisis Deskriptif	78
4.3.1	Tanggapan Responden terhadap <i>Role Ambiguity</i> (Ambiguitas Peran).....	79
4.3.2	Tanggapan Responden terhadap <i>Role Conflict</i> (Konflik Peran)	81
4.3.3	Tanggapan Responden terhadap <i>Role Overload</i> (Peran Berlebihan)	82
4.3.4	Tanggapan Responden terhadap <i>Work Family Conflict</i> (Konflik Pekerjaan Keluarga)84	
4.3.5	Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Kerja	86
4.3.6	Tanggapan Responden terhadap <i>Turnover Intention</i>	88
4.4	Analisis Data SEM	90
4.4.1	Pengembangan Model Teoritis	91
4.4.2	Membentuk Diagram Jalur (Path Diagram).....	91
4.4.3	Mengubah Diagram Jalur ke Diagram Persamaan	93
4.4.4	Signifikansi Estimasi Parameter	95
4.4.5	<i>Confirmatory Factor Analysis</i> (Analisis Faktor Confrmatory).....	100
4.4.6	Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	110
4.4.7	Interpretasi dan Modifikasi Model	117
4.4.8	Uji Hipotesis	117
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian.....	120
4.5.1	Pengaruh <i>Role Ambiguity</i> terhadap Kepuasan Kerja.....	120
4.5.2	Pengaruh <i>Role Conflict</i> terhadap Kepuasan Kerja	121
4.5.3	Pengaruh <i>Role Overload</i> terhadap Kepuasan Kerja	122
4.5.4	Pengaruh <i>Work Family Conflict</i> terhadap Kepuasan Kerja	122
4.5.5	Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap <i>Turnover Intention</i>	123
BAB V	125
5.1	Kesimpulan.....	125
5.2	Keterbatasan	128
5.3	Saran	129
5.3.1	Implikasi Manajerial	129
5.3.2	Saran Bagi Penelitian Mendatang	130
DAFTAR PUSTAKA	131
LAMPIRAN A	139

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data <i>Turnover</i> Perawat.....	7
Tabel 1.2 <i>Research Gap</i>	9
Tabel 2.1 Indikator <i>Turnover Intention</i>	20
Tabel 2.2 Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja.....	26
Tabel 2.3 Indikator Ambiguitas Peran	30
Tabel 2.4 Indikator Konflik Peran	33
Tabel 2.5 Indikator Kelebihan Peran	36
Tabel 2.6 Indikator Konflik Kerja-Keluarga	39
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	54
Tabel 3.2 Contoh Kuesioner dan Skala Likert	60
Tabel 3.3 <i>Goodness of Fit Index</i> dan <i>Cut of Value</i>	69
Tabel 4.1 Rincian Pendistribusian Kuesioner	74
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	75
Tabel 4.3 Usia Responden	76
Tabel 4.4 Masa Kerja Responden	77
Tabel 4.5 Tingkat Pendidikan Responden	78
Tabel 4.6 Nilai Rata-rata Indikator <i>Role Ambiguity</i>	79
Tabel 4.7 Nilai Rata-rata Indikator <i>Role Conflict</i>	81
Tabel 4.8 Nilai Rata-rata Indikator <i>Role Overload</i>	83
Tabel 4.9 Nilai Rata-rata Indikator <i>Work Family Conflict</i>	84
Tabel 4.10 Nilai Rata-rata Indikator Kepuasan Kerja	86
Tabel 4.11 Nilai Rata-rata Indikator <i>Turnover Intention</i>	88

Tabel 4.12 Persamaan Model Struktural	93
Tabel 4.13 Hasil Uji CFA Eksogen	102
Tabel 4.14 <i>Regression Weights</i> Eksogen	103
Tabel 4.15 Hasil Uji CFA Endogen	105
Tabel 4.16 <i>Regression Weights</i> Endogen	106
Tabel 4.17 Hasil Uji CFA <i>Full Structural</i>	108
Tabel 4.18 <i>Regression Weights</i> CFA <i>Full Structural</i>	109
Tabel 4.19 Hasil Uji Normalitas	111
Tabel 4.20 <i>Mahalanobis Distance</i>	112
Tabel 4.21 <i>Standardized Regression Weights</i>	113
Tabel 4.22 <i>Construct Reliability</i> dan <i>Variance Extracted</i>	115
Tabel 4.23 <i>Regression Weights</i>	118

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Prosentase Gejala Psikologis dan Somatik	6
Gambar 2.1 Respon Kepuasan dan Ketidakpuasan	24
Gambar 2.2 Jenis Konflik Kerja-Keluarga	39
Gambar 2.3 Kerangka Teoritis	51
Gambar 3.1 Diagram Jalur Penelitian	63
Gambar 4.1 Diagram Radar <i>Role Ambiguity</i>	80
Gambar 4.2 Diagram Radar <i>Role Conflict</i>	82
Gambar 4.3 Diagram Radar <i>Role Overload</i>	84
Gambar 4.4 Diagram Radar <i>Work Family Conflict</i>	86
Gambar 4.5 Diagram Radar Kepuasan Kerja	88
Gambar 4.6 Diagram Radar <i>Turnover Intention</i>	90
Gambar 4.7 Diagram Jalur	91
Gambar 4.8 <i>Loading Factor Role Ambiguity</i>	95
Gambar 4.9 <i>Loading Factor Role Conflict</i>	96
Gambar 4.10 <i>Loading Factor Role Overload</i>	97
Gambar 4.11 <i>Loading Factor Work Family Conflict</i>	98
Gambar 4.12 <i>Loading Factor</i> Kepuasan Kerja	99
Gambar 4.13 <i>Loading Factor Turnover Intention</i>	100
Gambar 4.14 CFA Eksogen.....	101
Gambar 4.15 CFA Endogen	104
Gambar 4.16 <i>Full Structural Model</i>	107

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Surat Bukti Penelitian.....	139
Lampiran B Kuesioner Penelitian	141
Lampiran C Tabulasi Data	150
Lampiran D Hasil Analisis <i>Structural Equation Modeling</i>	168
Lampiran E Penelitian Terdahulu	189

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Untuk dapat bertahan di tengah persaingan bisnis yang terjadi saat ini, perusahaan perlu memiliki perencanaan strategis dalam memaksimalkan segala sumber daya yang ada di dalamnya. Dari setiap jenis sumber daya yang ada dalam perusahaan, sumber daya manusia dianggap sebagai salah satu bagian yang sangat penting bagi operasional perusahaan. Dengan melakukan pengelolaan sumber daya manusia yang baik, akan membantu segala aktivitas perusahaan berjalan dengan produktif dan optimal, sebaliknya jika kehilangan sumber daya manusia yang kompeten dapat berdampak negatif pada produktivitas dan kualitas perusahaan (Juhdi, Pa, Milah, & Hansaram, 2013). Oleh sebab itu, pengelolaan sumber daya manusia perlu dilakukan secara efektif dan tepat, karena besar pengaruhnya bagi efektivitas kinerja perusahaan.

Akan tetapi berdasarkan kenyataan yang ada saat ini, meski perusahaan telah berupaya semaksimal mungkin untuk mempertahankan sumber daya manusia yang ada di dalamnya, permasalahan terkait dengan sumber daya manusia masih kerap terjadi. Dari sekian permasalahan yang kerap terjadi dalam perusahaan, fenomena mengenai tingginya *turnover* (perputaran) karyawan dalam suatu perusahaan menjadi salah satu faktor yang diindikasikan dapat mengganggu kinerja daripada perusahaan.

Selain menciptakan gangguan terhadap efektivitas perusahaan, fenomena mengenai tingkat *turnover* yang tinggi pada suatu perusahaan dapat menciptakan dampak negatif bagi kondisi tenaga kerja dan memberikan beban biaya yang cukup besar bagi organisasi, diantaranya seperti biaya pesangon dalam pergantian karyawan, maupun biaya perekrutan kembali dan biaya untuk pelatihan bagi karyawan baru (Pitts, Marvel, & Fernandez, 2011), selain itu dari sekian faktor penyebab tingginya tingkat *turnover* dalam perusahaan, *turnover intention* disebut sebagai salah satu penyebab signifikan yang berpengaruh terhadap keputusan pekerja untuk meninggalkan perusahaan (Aladwan, Bhanugopan, & Fish, 2013).

Munculnya *turnover intention* pada setiap karyawan dapat dipicu oleh berbagai faktor, mulai dari faktor yang berasal dari dalam diri individu yang berhubungan dengan faktor personal, faktor yang berasal dari organisasi seperti kondisi pekerjaan maupun sistem dan budaya dari organisasi, serta faktor lainnya yang berasal dari luar organisasi seperti perkembangan kondisi sosial dan ekonomi yang meliputi kondisi pasar tenaga kerja, kesempatan pekerjaan, biaya hidup (Zhang, 2016).

Sumber penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *turnover intention* seorang pekerja hanya dikaitkan secara langsung dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasi (Calisir, Gumussoy, & Iskin, 2009; Gieter, Hofmans, & Pepermans, 2011). Meskipun demikian beberapa penelitian dari Calisir *et al.*, (2009); Mosadeghrad, (2013); Rageb, Abd-El-Salam, El-Samadicy, dan Farid, (2013) telah membuktikan bahwa adanya faktor lain yang dapat mempengaruhi niat atau keinginan seseorang untuk meninggalkan perusahaan secara tidak langsung,

dimana salah satu di antaranya yaitu dipicu oleh faktor-faktor penyebab stress dalam pekerjaan atau disebut dengan stressor kerja.

Secara singkat stressor kerja dapat dimengerti sebagai sebuah kondisi atau kejadian yang dapat menyebabkan tekanan dalam pekerjaan. Dalam penelitian Ekundayo, (2014) stressor kerja dibagi kedalam tiga jenis yaitu stressor lingkungan, stressor organisasi dan stressor individu/personal. Dari sekian macam stressor kerja yang ada, beberapa penelitian terdahulu menyebutkan terdapat beberapa jenis stressor kerja yang secara umum dapat dilihat pengaruhnya terhadap kepuasan kerja, jenis stressor kerja ini diantaranya adalah *role ambiguity*, *role conflict*, *role overload*, dan *work family conflict* (Anafarta, 2011; Mosadeghrad, 2013; Rageb *et al.*, 2013; Yaacob & Long, 2015). *Role ambiguity*, *role conflict*, *role overload* dan *work family conflict* merupakan beberapa komponen stressor yang berasal dari stressor peran (Calisir *et al.*, 2009; Hang-yue, Foley, & Loi, 2005; Mosadeghrad, 2013; Sonnentag & Fritz, 2014). Berdasarkan Cooper dan Marshall, 1978 dalam Ekundayo, (2014) stressor peran sendiri termasuk stressor yang berasal dari golongan stressor organisasi. Menurut Kahn dan Quinn, 1970 dalam Trayambak, Kumar, & Jha, (2012) stressor peran dimengerti sebagai segala sesuatu yang berasal dari peran organisasi yang dapat menciptakan konsekuensi negatif bagi karyawan.

Sebagai salah satu jenis stressor peran, *role ambiguity* (ambiguitas peran) dapat dipahami sebagai suatu kondisi tentang ketidakjelasan mengenai harapan spesifik terhadap peran seorang pekerja. Jadi dalam hal ini seorang pekerja dihadapkan pada tanggung jawab, wewenang dan peran yang tidak jelas. *Role*

conflict (konflik peran) dijelaskan sebagai suatu kondisi yang menggambarkan seseorang yang diharapkan untuk melakukan dua atau lebih peran yang berbeda yang tidak sesuai dengan harapan peran yang sebenarnya. Selain itu *role overload* dapat dimengerti sebagai peran yang berlebihan dalam suatu pekerjaan, menurut Trayambak, Kumar, dan Jha, (2012) *role overload* (konflik peran) dapat terjadi ketika seorang pekerja mendapat lebih banyak tugas daripada yang dapat ia tangani. Sedangkan *work family conflict* merupakan konflik dua arah yang terjadi antara peran pekerjaan dengan peran keluarga dimana peran dari pekerjaan mengganggu peran dalam keluarga (Ghayyur & Jamal, 2012).

Diantara beberapa penelitian mengenai stressor peran, diungkapkan bahwa di berbagai kelompok pekerjaan *role ambiguity*, *role conflict*, *role overload*, *work family conflict* dijelaskan memiliki potensi dalam meningkatkan stress (tekanan) dan berpengaruh dalam menurunkan tingkat kepuasan kerja (Palomino & Frezatti, 2016; Riaz *et al.*, 2016; Yaacob & Long, 2015). Pada penelitian Yaacob & Long, (2015) telah dijelaskan bahwa kepuasan kerja sangat dipengaruhi oleh tingginya tingkat tekanan/stres kerja yang terjadi dalam pekerjaan, alasan meningkatnya tekanan/stres tersebut disebabkan karena pekerja yang merasa kurang jelas mengenai perannya dalam pekerjaan, adanya beban kerja yang berlebihan, serta konflik hubungan yang terjadi antara rumah tangga dengan tempat kerja.

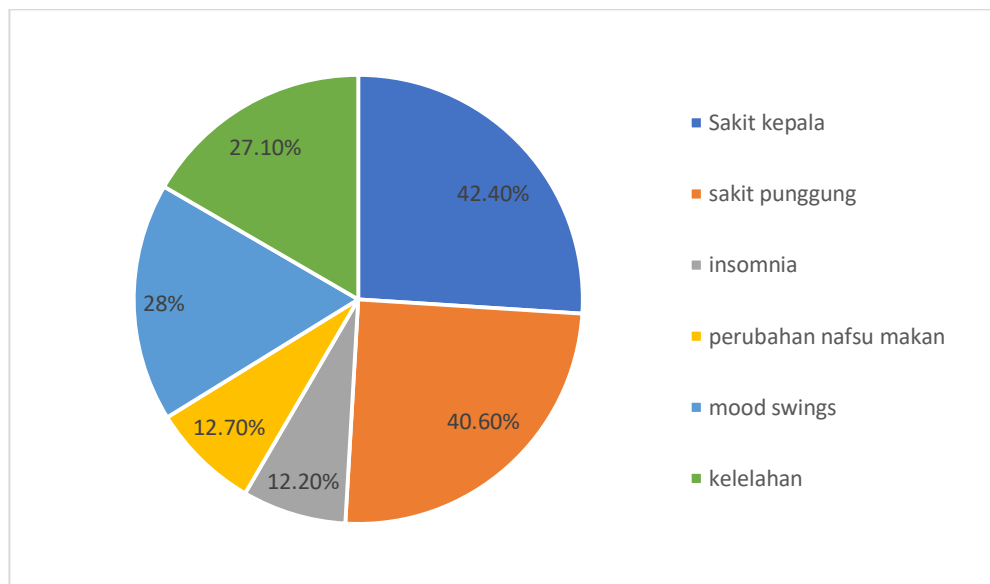
Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat diketahui bahwa beberapa macam dari stressor peran telah dibuktikan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan kerja. Kehadiran stressor peran ini perlu diminimalkan dalam suatu organisasi karena berkaitan erat dalam pengaruhnya dengan tingkat kepuasan kerja

karyawan. Karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka akan memberikan dampak yang buruk terhadap produktivitas organisasi (Riaz *et al.*, 2016). Oleh sebab itu kepuasan kerja bisa dinilai menjadi salah satu faktor utama yang harus diperhatikan perannya dalam organisasi. Disamping itu, secara konsisten kepuasan kerja banyak mendapat perhatian tinggi terkait hubungannya dalam mempengaruhi komitmen organisasi, ketidakhadiran, serta *turnover* karyawan (Judge, Heller, & Mount, 2002). Berdasarkan hal itu maka kepuasan kerja dapat dianggap sebagai salah satu kunci utama dalam menciptakan komitmen organisasi yang berdampak juga terhadap retensi karyawan. Sehingga dalam beberapa penelitian dinyatakan bahwa karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya akan memiliki kecenderungan atau niat yang rendah untuk meninggalkan organisasi (*turnover intention*) dan mencari pekerjaan lain (Abu Raddaha *et al.*, 2012; Saeed, Waseem, Sikander, & Rizwan, 2014; Salleh, Nair, & Harun, 2012).

Telaah mengenai pengaruh macam-macam stressor peran terhadap kepuasan kerja dan *turnover intention* ini akan dilakukan di RS. Panti Wilasa Citarum Semarang dan menetapkan perawat sebagai objek penelitian. Pada dasarnya keperawatan diakui sebagai pekerjaan yang penuh dengan tekanan dan hal itu menyebabkan stres menjadi salah satu isu yang dipertimbangkan oleh profesi keperawatan (Arbabisarjou, Ghoreishinia, Zare, Chalileh, & Shahrakipour, 2017). Berdasarkan sebuah fenomena dalam penelitian *cross sectional* yang dilakukan pada sebanyak 1000 perawat di Serbia tentang dampak dari stresor kerja terhadap gejala psikologis maupun somatik, memberikan informasi bahwa sebanyak 424

(42,4%) perawat mengalami sakit kepala, 406 (40,6%) perawat mengalami sakit punggung bagian bawah, 122 (12,2%) mengalami insomnia, lalu 127 (12,7%) perawat mengalami perubahan nafsu makan, 280 (28%) perawat mengalami *mood swings* atau perubahan suasana hati dan sebanyak 271 (27,1%) perawat mengalami kelelahan (Milutinović, Golubović, Brkić, & Prokeš, 2012).

Gambar 1.1
Prosentase Gejala Psikologis dan Somatik Terkait Stres Perawat



Sumber : Dikembangkan dari penelitian Milutinović et al., (2012)

Kondisi yang dialami oleh perawat tersebut disebabkan oleh tekanan dari beberapa sumber stres dari lingkungan kerja yang meliputi lingkungan kerja fisik, psikologis dan sosial perawat. Dari data tersebut dijelaskan juga bahwa kebanyakan perawat yang mengalami stres pada umumnya cenderung menderita gangguan kesehatan fisik (sakit kepala). Jika kondisi stres yang demikian terus dibiarkan dan tidak segera dikelola dengan baik oleh manajemen, maka dikhawatirkan akan memberikan dampak buruk terhadap kondisi kesehatan fisik dan mental perawat.

Sebab stress kerja yang tinggi serta kelelahan fisik dan psikologis pada perawat dapat menyebabkan menurunnya kualitas asuhan yang diberikan, ketidakpuasan dan keinginan untuk meninggalkan profesinya (Arbabisarjou *et al.*, 2017).

Selain itu berdasarkan data yang diperoleh mengenai data *turnover* pada perawat umum di RS Panti Wilasa Citarum Semarang dari tahun 2012-2017, diperlihatkan bahwa tiap tahunnya masih terdapat perawat yang meninggalkan rumah sakit. Hal tersebut berarti dapat menjelaskan lebih lanjut bahwa kemungkinan besar perawat yang meninggalkan rumah sakit juga diakibatkan karena mengalami stres kerja yang buruk. Selebihnya data tersebut akan dijelaskan dalam tabel 1.1

Tabel 1.1

Data *Turnover* Perawat

RS. Panti Wilasa Citarum Semarang Tahun 2012-2017

Tahun	Jumlah Perawat	Jumlah Perawat Keluar
2012	168	4
2013	171	9
2014	183	7
2015	192	3
2016	190	2
2017	187	8

Sumber : Data Bagian SDM RS. Panti Wilasa Citarum Semarang

Merujuk dari beberapa fenomena di atas, maka dapat diketahui bahwa sebenarnya stres kerja merupakan sebuah fenomena global yang biasa terjadi di kalangan perawat, hal ini disebabkan karena karakteristik pekerjaan perawat di berbagai tempat pada umumnya sama. Oleh sebab itu besar kemungkinan bahwa perawat pasti pernah atau bahkan sering mengalami kondisi stres seperti berikut. Akan tetapi jika melihat hubungan dari masing-masing sumber stres dengan variabel-variabel yang lain, mungkin berbeda dari beberapa temuan penelitian terdahulu yang telah dilakukan sebelumnya. Oleh sebab itu pada penelitian kali ini akan menganalisis/menginvestigasi lebih lanjut pengaruh dari masing-masing jenis variabel stressor peran (*role ambiguity, role conflict, role overload, work family conflict*) terhadap variabel kepuasan kerja dan niat keluar (*turnover intention*) pada perawat yang bekerja di Rumah Sakit Pantiwilasa Citarum, Semarang.

Supaya dapat mengidentifikasi lebih jauh tentang pengaruh dari beberapa jenis stressor peran terhadap variabel kepuasan kerja dan *turnover intention*, maka sebelumnya akan dilakukan terlebih dahulu penelaahan dari penelitian-penelitian terdahulu untuk mencari beberapa *research gap* yang hendak ditutup dalam penelitian ini. Menurut Sandberg dan Alvesson, (2011) diungkapkan bahwa *gap spotting* dapat dilakukan dengan mencari celah berupa kekurangan penelitian atau kekurangan dalam penyampaian hasil yang meyakinkan dalam literatur yang ada. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka ditetapkan dua hal yang dinilai sebagai kesenjangan yang ditemukan dalam penelitian ini. Berikut akan dijelaskan dalam tabel 1.2 mengenai beberapa gap penelitian yang dipakai sebagai dasar penelitian yang dilakukan saat ini.

Tabel 1.2
Research Gap

No	Gap Penelitian	Peneliti
1	Penelitian ini dilakukan pada wilayah dengan konteks budaya yang berbeda dengan hasil yang berbeda	(Abu Raddaha <i>et al.</i> , 2012; S.-I. Chang, 2008; Hang-yue <i>et al.</i> , 2005; Ho, Chang, Shih, & Liang, 2009; Kim, Choi, & Lee, 2016; Y. Lu <i>et al.</i> , 2017; Mosadeghrad, 2013; Naidoo, 2017; Rageb <i>et al.</i> , 2013; Roulin, Mayor, & Bangerter, 2014)
2.	Penelitian ini mengintegrasikan variabel yang lebih lengkap mengenai beberapa bentuk stressor kerja yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja dibandingkan beberapa penelitian sebelumnya	(Anafarta, 2011; E. Chang & Hancock, 2003; Ho <i>et al.</i> , 2009; Kim <i>et al.</i> , 2016; H. Lu, While, & Louise Barriball, 2007; Y. Lu <i>et al.</i> , 2017; Ugwu, Erundu, & Umeano, 2011)

Sumber : Dikembangkan dari penelitian terdahulu

Menurut research gap yang dijelaskan dalam tabel di atas, telah disebutkan terdapat beberapa penelitian tentang *turnover intention* yang tidak hanya dilakukan pada satu wilayah saja tetapi dilakukan di beberapa wilayah. Makna perbedaan wilayah ini memberikan pengaruh yang kuat terhadap hasil suatu penelitian, sebab antara wilayah yang satu dengan lainnya dipisahkan oleh konteks budaya yang berbeda, sehingga hal tersebut membuat masing-masing pekerja memiliki cara pandang/persepsi yang berbeda terkait beberapa variabel penelitian yang diuji.

Sedangkan pada gap penelitian yang kedua dijelaskan bahwa penelitian kali ini mengintegrasikan beberapa bentuk dari variabel stressor peran yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja dengan lebih lengkap dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya, dimana dalam penelitian ini memasukan

sekaligus empat variabel stressor peran yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat. Keempat variabel tersebut antara lain adalah ambiguitas peran (*role ambiguity*), konflik peran (*role conflict*), peran berlebihan (*role overload*), dan konflik pekerjaan-keluarga (*work-family conflict*). Selebihnya kesenjangan penelitian ini akan diuraikan lebih lengkap di bab selanjutnya dalam penelitian ini.

Berdasarkan seluruh penjelasan latar belakang berikut, maka dapat disimpulkan bahwa beberapa macam stressor peran diidentifikasi memiliki hubungan yang saling terkait dengan kepuasan kerja perawat dan niat untuk meninggalkan perusahaan. Oleh karena itu atas dasar hal tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mereplikasi dan mengembangkan model penelitian terdahulu dalam menganalisis lebih lanjut pengaruh dari tiap jenis stressor peran terhadap *turnover intention* melalui kepuasan kerja.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah penelitian dan didukung dengan adanya data fenomena *turnover karyawan* serta adanya beberapa gap penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka dirumuskan serangkaian pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah dimensi *role ambiguity* berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat RS Pantiwilasa Citarum Semarang ?
2. Apakah dimensi *role conflict* berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat RS Pantiwilasa Citarum Semarang ?

3. Apakah dimensi *role overload* berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat RS Pantiwilasa Citarum Semarang ?
4. Apakah dimensi *work-family conflict* berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat RS Pantiwilasa Citarum Semarang ?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* perawat RS Pantiwilasa Citarum Semarang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk menguji dan menganalisa pengaruh dari masing-masing variabel yaitu :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dimensi stresor peran (*role ambiguity, role conflict, role overload, work-family conflict*) terhadap kepuasan kerja pada perawat RS Pantiwilasa Citarum Semarang
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja sebagai variabel mediasi antara dimensi stressor peran terhadap *turnover intention* pada perawat RS Pantiwilasa Citarum Semarang

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi akademisi yang hendak melakukan serta menyempurnakan penelitian serupa.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian RS Pantiwilasa Citarum Semarang untuk pengambilan keputusan dalam upaya melakukan

langkah-langkah yang diperlukan untuk mengurangi tingkat *turnover intention* pada perawat RS Pantiwilasa Citarum Semarang.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan pembahasan penelitian dapat diuraikan menjadi 5 bagian dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian pendahuluan dari penelitian yang terdiri dari uraian latar belakang masalah mengenai profesi perawat dan fenomena stres kerja di kalangan perawat, research gap penelitian serta rumusan masalah dalam penelitian, tujuan dari penelitian yang dilakukan, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Bab ini membahas tentang telaah pustaka mengenai teori peran, beberapa variabel dari stressor peran variabel yang digunakan dalam penelitian, penelitian terdahulu terkait dengan stressor peran, kerangka pemikiran, dan pengembangan hipotesis terkait dengan topik penelitian saat ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari beberapa bagian, di antaranya variabel penelitian dan definisi operasional variabel beserta indikator penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis, serta prosedur penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum terkait dengan RS. Panti Wilasa Citarum Semarang sebagai obyek dalam penelitian, penjelasan hasil analisis penelitian serta pembahasan terkait pengaruh stressor peran terhadap kepuasan kerja dan *turnover intention*..

BAB V PENUTUP

Bab ini mencakup tiga bagian antara lain kesimpulan, keterbatasan, dan saran. Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan terkait dengan pengaruh stressor peran terhadap kepuasan kerja dan *turnover intention* disertai dengan keterbatasan penelitian serta saran untuk penelitian yang akan datang.